

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO ECONÔMICO

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**VISÃO DA EQUIPE INTERDISCIPLINAR DO HOSPITAL  
DE CARIDADE SOBRE O SERVIÇO SOCIAL**

Aprovado Pelo DSS  
Em 04/07/97

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de Serviço  
Social da Universidade Federal de Santa  
Catarina para obtenção do título de  
Assistente Social pela acadêmica:

GISELE FERNANDES GUEDES

  
Marly Venton Tristão  
Chefe do Depto. de Serviço Social  
CSE/UFSQ

Florianópolis, Abril de 1997

## **DEDICATÓRIA**

*Aos meus pais, Luiz Carlos e Leise, pelo amor e compreensão e que não medindo sacrifícios possibilitaram a minha formação profissional.*

*Ao meu marido, Toninho, pelo incentivo, companheirismo, e, principalmente pelo amor que nos une.*

## AGRADECIMENTOS

À Deus, pela vida.

Aos meus irmãos, Mauri e Fábio, pelo amor e carinho que permanece unindo-nos.

À minha supervisora de estágio Mirela, pela relação de amizade, apoio, dedicação e também pelo exemplo profissional.

À professora Nilva, pela compreensão e dedicação na orientação deste trabalho.

Ao Hospital de Caridade, pela oportunidade de estágio que foi concedida.

Aos empregados do Hospital de Caridade, pela convivência durante o estágio.

À minha amiga do coração Patrícia que sempre teve ouvidos para mim.

À Ondina que sempre me apoiou nos momentos difíceis.

A todas as pessoas, que me incentivaram durante este processo de estudo, contribuindo para o meu crescimento pessoal e profissional.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
------------------------	----------

### **CAPÍTULO I: IRMANDADE DO SENHOR JESUS DOS**

<b>PASSOS E HOSPITAL DE CARIDADE E O SERVIÇO SOCIAL.....</b>	<b>4</b>
--	----------

1.1. Momentos Significativos da História do Hospital de Caridade .....	5
--	---

1.2. O Serviço Social no Hospital de Caridade e Seus Projetos .....	9
---	---

### **CAPÍTULO II: NOSSA EXPERIÊNCIA JUNTO AOS EMPREGADOS**

<b>DO HOSPITAL DE CARIDADE.....</b>	<b>14</b>
-------------------------------------	-----------

2.1. A Pesquisa “A visão que a Equipe Interdisciplinar do HC tem sobre Serviço Social.....	15
---	----

<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>52</b>
-----------------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>56</b>
---------------------------	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>58</b>
--------------------	-----------

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho decorre da prática do estágio curricular que se desenvolveu junto aos empregados, da Irmandade Senhor Jesus dos Passos e Hospital de Caridade dos Pobres, doravante mencionado neste trabalho como Hospital de Caridade, nome pelo qual é mais conhecido pela população (H.C.), no período de Março de 1991 a Novembro de 1992.

Seu propósito é refletir sobre a compreensão do significado da *Visão que a equipe interdisciplinar do Hospital de Caridade tem sobre Serviço Social*.

Este trabalho é composto por dois capítulos:

**O primeiro capítulo** - “*O Hospital de Caridade e o Serviço Social*” - é o resultado de um estudo bibliográfico sobre os momentos mais significativos da história do Hospital de Caridade. Abordamos ainda o Serviço Social no Hospital de Caridade, a sua atuação no contexto da Instituição, desde sua implantação, e os projetos desenvolvidos.

**O segundo capítulo** - “*Nossa Experiência junto aos empregados do Hospital de Caridade*” - trata da prática de estágio junto aos empregados da Instituição e o resultado da pesquisa.

Finalizando, apresentamos algumas considerações finais referentes a todo o processo enquanto estagiária, bem como a bibliografia utilizada e os anexos citados nos capítulos deste trabalho.

## **CAPÍTULO I**

### **“O HOSPITAL DE CARIDADE E O SERVIÇO SOCIAL”**



## **1.1. Momentos Significativos da História da Irmandade do Senhor Jesus dos Passos e Hospital de Caridade**

A construção do Hospital de Caridade foi resultado do esforço conjunto da Irmandade do Senhor Jesus dos Passos, do Irmão Joaquim e do trabalho pioneiro de Joana de Gusmão.

Segundo a obra de Henrique da Silva Fontes, após o falecimento do marido de D<sup>a</sup> Joana de Gusmão, ela fez o voto de pobreza e saiu a peregrinar pelo mundo, servindo a Deus e ao próximo. D<sup>a</sup> Joana chegou em Santa Catarina, com a imagem do Menino Deus. Depois de receber de André Vieira da Rosa, a doação de um amplo terreno no Morro da Boa Vista e também esmolas e doações em dinheiro, ela construiu a capela para guardar a imagem do Menino Deus, que está até hoje integrada ao conjunto do hospital.

D<sup>a</sup> Joana de Gusmão faleceu, aos 92, em 1780.

A Capela do Menino Deus, anexa ao Hospital de Caridade, guarda os restos mortais de sua fundadora, comprovando o seu legado de amor à Florianópolis.

Reza a tradição que, em 1764, aportou na ilha uma embarcação cujo destino era o Rio Grande do Sul, onde deveria ser entregue uma imagem do Senhor dos Passos. Contudo, por problemas climáticos, a embarcação teve de permanecer em Desterro. A população, crendo na “divindade” do fato, mobilizou-se para que a estátua ficasse na ilha. Nascia assim, esse movimento - a Irmandade do Senhor dos

Passos, reunindo, na época, vinte e cinco membros da elite local. Seu objetivo: “Caridade aos Pobres”.

Outro personagem que faz parte da história do Hospital de Caridade é o Irmão Joaquim, da ordem de São Francisco de Assis. Ele peregrinava pelas cidades para pedir esmolas para construção de um hospital. Filho-de um casal açoriano da Ilha do Faial, Joaquim Francisco da Costa, conhecido como Irmão Joaquim, nasceu na antiga Desterro, em 20 de março de 1761.

Provavelmente, o catarinense de maior projeção no fim do século XVIII e início do século XIX, mudou o sobrenome para Livramento, como devoção a Nossa Senhora. Filho do Sargento - Mor Francisco da Costa, executor da obra do hospital, trocou a vida tranqüila pelo hábito da Ordem Terceira de São Francisco.

Como religioso, sua luta pela criação e manutenção de hospitais e Santa Casas de Misericórdia, estendeu-se ao Rio Grande do Sul, São Paulo e Bahia. Também construiu orfanatos e trabalhou em favor dos índios. Ações estas que o levaram várias vezes a Roma e a Lisboa. Ficou conhecido e amado por seus objetivos humanitários.

O Hospital de Caridade é uma das suas muitas obras assistenciais, para o qual contribui com mais de 50% dos recursos através de doações por ele conseguidas.

Irmão Joaquim morreu em Marselha (França), em 1829, numa de suas viagens à Europa.

O Hospital foi inaugurado em 1º de janeiro de 1789, já com os doentes recolhidos que estavam sendo tratados em casa de particulares às custas da Irmandade, tendo sido até 1852, o único hospital Catarinense.

*“A 31 de dezembro de 1788, reuniu-se à mesa para conhecimento da comunicação, feito pelo Tesoureiro Sargento Mor Tomás F. da costa, de que estava finda a obra do Hospital dos Pobres de Caridade, e que se achava pronta e preparada com suas alfaias e uchuria para serem recolhidos ao Hospital os pobres enfermos que, em diferentes casas, que estavam curando às custas da mesma Irmandade. E ficou assentido que os mesmos pobres fossem a ele recolhidos no dia seguinte, 1º de janeiro de 1789, e que, dali em diante, lá se admitissem os outros devem ser curados pela Irmandade”*

(FONTES, 1965:262).

Até o final do período do estágio (nov/92), o Hospital de Caridade era uma entidade filantrópica e de utilidade pública, que tinha por finalidades prestar assistência médico-hospitalar, servir de campo para ensino e pesquisa, contribuir para a educação sanitária do povo e proporcionar meios para reabilitação física e social.

É mantido por verbas orçamentárias da Irmandade, donativos e convênios (UNIMED etc), totalizando com isso 90% da receita.

A Irmandade, perdurando até os dias de hoje, possui representantes que compõem a mesa administrativa do Hospital de Caridade, além da\* superintendência, da diretoria técnica, administrativa e da enfermagem clínica a qual o Serviço social estava subordinado. Para uma melhor compreensão do

---

\* Todos os dados que nos referimos, correspondem ao período de 1991 à 1992.

funcionamento e organização do Hospital de Caridade, faz-se necessário a apresentação da estrutura organizacional (Anexo 01).

Surgidos no final do século XVIII, a Irmandade e o Hospital de Caridade, guardam um acervo de documentos fundamentais para o estudo da Medicina Farmaco-Hospitalar praticada em Santa Catarina, além de ser uma rica fonte de pesquisa sobre a evolução Sócio e Econômica do Estado desde essa época.

Por ser o primeiro hospital catarinense e a terceira casa de misericórdia mais antiga do Brasil, sua documentação histórica funde-se com os próprios papéis da Irmandade do Senhor Jesus dos Passos, e para a qual essa entidade mantenedora proporciona subsídios desde 1789. Documentação que não pode ser vista de maneira isolada, pois faz parte de um contexto cultural que precisa ser analisado de forma global; *seu resgate tem o valor de carregar mais de 200 anos de memória de Santa Catarina.*

## **1.2. O Serviço Social no Hospital de Caridade e Seus Projetos**

O Serviço Social, no Hospital de Caridade, iniciou suas atividades em 1960, contando, neste período, apenas com duas estagiárias do Curso de Serviço Social, que na época pertencia à Fundação Vidal Ramos. Neste período, o Serviço Social ainda não tinha sala própria dentro do hospital; por isso funcionava nas enfermarias e nos locais onde era solicitada a sua intervenção.

A primeira contratação de um profissional do Serviço Social para exercer suas funções no Hospital foi em 1962, com o término do Curso de Serviço Social por uma das estagiárias, sendo imediatamente efetivada como assistente social.

Em seguida à contratação da primeira assistente social mais outros dois profissionais foram admitidos, formando assim a equipe do Serviço Social.

A principal atuação dos assistentes sociais, na época, foi no acompanhamento individualizado dos pacientes e na realização de campanhas entre familiares de pacientes para doação de sangue.

Com a saída destes assistentes sociais, o Serviço Social no Hospital de Caridade foi desativado e, como não haveria mais profissionais para dar continuidade às atividades, toda a documentação das intervenções realizadas com os pacientes foram incineradas pelos próprios assistentes sociais, pois se tratava de material sigiloso exclusivo do Serviço Social.

Não temos dados do período em que o Hospital de Caridade ficou sem a atuação de um profissional na área do Serviço Social.

Apenas em 1972 houve uma nova contratação. As informações aqui obtidas foram através de relatos dos profissionais que passaram pelo Hospital de Caridade.

A assistente social, ao iniciar seus serviços, elaborou um projeto de atuação que se denominou: “*Atuar com a realidade dos carentes*”, no qual visava, fundamentalmente, atender às carências psicossociais dos pacientes internados. Um outro projeto previa aulas em horários de descanso dos empregados.

Depois da saída dessa Assistente Social do Hospital, a contratação seguinte só aconteceu em 1984. A nova profissional realizou um trabalho embasado no projeto: “*A interpretação do Serviço Social para as chefias*”, englobando também metas para o atendimento à pacientes e seus familiares, visitas aos setores e concessão de passagens.

No final de 1984 mais duas Assistentes Sociais foram admitidas no Hospital de Caridade que, juntas fizeram o projeto: “*Interpretação das ações do Serviço Social para a equipe multiprofissional*”. Com a saída dessas assistentes sociais, o Hospital admitiu uma outra, que atua até os dias de hoje.

No período de 1991 a 1992 a área de Serviço Social estava constituída por uma Assistente Social e quatro estagiárias, tendo como principal proposta de trabalho acompanhar o usuário internado, visando não só a sua recuperação, mas também prepará-lo para a alta e a sua volta à sociedade.

Os pacientes atendidos pelo Serviço Social têm como característica marcante o fato de serem, na sua maioria, previdenciários, tanto trabalhadores rurais como urbanos com nível sócio-econômico, e escolaridade baixos.

Outra característica é a proveniência desta população, cuja a maior parte vem do interior do Estado, demonstrando a deficiência dos Serviços de Saúde nos Municípios do interior de Santa Catarina e provocando com isso o deslocamento da população para a capital a procura de atendimento médico-hospitalar. É com esta realidade que o Serviço Social trabalha junto ao usuário, tentando humanizar o ambiente hospitalar e intervir nas situações sociais que se apresentam.

Segundo consta na documentação do Serviço Social de 1991, este vem desenvolvendo os seguintes programas e projetos:

- **Programa de Atendimento aos Empregados.**

Presta atendimento de ordem social. O Serviço Social vem realizando atendimento de acordo com os encaminhamentos e a procura por parte dos empregados. Deste programa faz parte o projeto de *Reativação do Grêmio Recreativo Cultural Dom Helder Câmara*.

Pretende, junto aos empregados do Hospital de Caridade, a reativação do referido grêmio, projeto este desenvolvido por uma estagiária de Serviço Social.

- **Programa de Assessoramento e Supervisão do Serviço social ao Serviço Voluntariado.**

Tem por objetivo o assessoramento e a supervisão do grupo de voluntárias para capacitação e aprimoramento deste serviço. Ocorre através de reuniões, contatos e treinamentos.

- **Programa de atendimento ao paciente e familiares, usuários dos serviços do Hospital de Caridade.**

Visa prestar atendimento aos pacientes e familiares que se utilizam dos serviços hospitalares, com o objetivo de contribuir para plena recuperação do paciente.

Observa-se, no cotidiano do Serviço Social que, nem todos os objetivos destes programas são alcançados. Isto devido, em grande parte, à falta de mais profissionais neste setor, pois apenas um assistente social não consegue atender à demanda que se desloca para o Serviço no Hospital de Caridade.

Fazem parte deste programa os seguintes projetos:

- **Atuação do Serviço Social na Internação do Paciente:**

Tem por objetivo prestar atendimento aos pacientes internados e contribuir para a recuperação dos mesmos. Foi elaborado pela assistente social desta instituição e desenvolvido por toda a equipe do Serviço Social (assistente social e estagiários).

- **Os Projetos de Investigação desenvolvidos pelas estagiárias de Serviço Social.**
- **O relacionamento entre os empregados e usuários das alas Coração de Jesus e São José, do Hospital de Caridade:**



Busca descrever as relações entre empregados e usuários das duas alas, bem como possibilitar uma maior reflexão sobre a humanização das mesmas.

- **Conhecer o usuário do Hospital de Caridade em tratamento oncológico:**

tem por objetivo conhecer as necessidades, as aspirações e/ou os problemas que o usuário do Hospital de Caridade em tratamento oncológico apresenta. A intervenção do Serviço Social junto ao doente oncológico é realizada com o objetivo de auxiliar no tratamento, acreditando que o homem é um ser com necessidades biológicas, psicológicas, sociais e espirituais, e quando uma destas necessidades fica em desequilíbrio, conseqüentemente as demais também serão afetadas.

- **A visão que a Equipe Interdisciplinar do Hospital de Caridade tem do Serviço Social:**

o Serviço Social junto aos empregados do Hospital de Caridade, tem como objetivo descrever e analisar a visão e a compreensão dos mesmos em relação ao papel do assistente social. E, partindo deste princípio, é necessário a elaboração de um questionário para se coletar os dados e, através de nossa experiência teórica, constatar a realidade e intervir adequadamente junto aos empregados do Hospital.

Este, será o tema central do nosso trabalho.

## **CAPÍTULO II**

### **“NOSSA EXPERIÊNCIA JUNTO AOS EMPREGADOS DO HOSPITAL DE CARIDADE”**

## 2.1. A Pesquisa

Iniciamos nosso estágio no Hospital de Caridade (H.C.), em Março de 1991 e concluímos em Novembro de 1992. Primeiramente, realizamos um estudo prévio para conhecimento da Instituição, após o qual observamos o cotidiano do Hospital de Caridade, fazendo contatos com pacientes, familiares e empregados. Posteriormente, realizamos um estudo sobre o Serviço Social na Instituição, suas atribuições, seus trabalhos e os programas desenvolvidos pela assistente social, para então se chegar à prática profissional.

O período de março à novembro de 1991, foi de estudo e observação, dando condições para se iniciar o atendimento aos pacientes, seus familiares e aos empregados.

De março à novembro de 1992, a opção foi de trabalhar com os empregados, estabelecendo contato através do diálogo, conquistando confiança, a fim de, ao longo de nossa prática poder atuar com segurança junto a eles.

Segundo Freire citado por:

PAVÃO (1981:62): *“O diálogo deve ser entendido numa posição de horizontalidade em que nenhum dos sujeitos dialógicos se sinta superior ao outro. É preciso que o homem seja capaz de se aperceber como alguém que sabe e que ignora e que quer saber mais, lembrando-se, porém, de que as outras pessoas têm a mesma possibilidade”.*

Assim, através do diálogo, procuramos conhecer, de forma mais profunda e ao mesmo tempo sistematizada, a visão dos empregados sobre o trabalho do Serviço Social no Hospital de Caridade.

Partindo-se do princípio de que o Serviço Social tem como objeto de intervenção as situações caracterizadas como obstáculo-conflito e as contradições existentes nas relações sociais que o sujeito estabelece com o Estado, com a família ou com ele mesmo, verifica-se a complexidade da atuação do Assistente Social. Diante de tal complexidade, sentimos a necessidade de conhecer qual a visão da Equipe Interdisciplinar e como ela compreende as funções do Serviço Social, com o intuito de constatar a realidade da situação do Serviço social, hoje, na Instituição.

Sendo a equipe interdisciplinar composta de 450 empregados, foram distribuídos no período de agosto a outubro 50 questionários, aproximadamente 10% do número de empregados. Obtivemos retorno de 26 questionários, o restante não tivemos retorno, o motivo procuramos descobrir, porém não conseguimos obter a resposta.

O critério que usamos foi o de pegar empregados que estariam mais ligados diretamente a pacientes e ao Serviço Social.

Dividimos os setores em:

- 01 estagiária de serviço social;
- 05 empregados administrativos;
- 04 médicos;
- 03 empregados da área de radiologia;

- 02 auxiliares de enfermagem;
- 02 técnicos de enfermagem;
- 04 empregados de apoio (limpeza, manutenção);
- 02 enfermeiras graduadas;
- 01 administrador;
- 01 empregado setor-radioterapia;
- 01 empregado da lavanderia.

As questões propostas foram:

1. O que é o Serviço Social para você?
2. Fale sobre algumas funções do Serviço Social.
3. Já encaminhou alguém para o Serviço Social? Com que finalidade?
4. Sente falta de algum tipo de trabalho que deveria ser oferecido pelo Serviço Social?
5. Perante a realidade do dia-a-dia no Hospital de Caridade, apenas uma Assistente Social é suficiente?

A questão de nº 5 parece óbvia, mas seria para mostrar às diretorias como os próprios empregados estariam insatisfeitos, com o desfalque nesta área do Hospital de Caridade.

## Respostas à Questão nº 1

### O que é o Serviço social para você?

1. *“Dar apoio aos pacientes, orientar quando necessário. Planejar e aplicar cursos de Relações Humanas para os empregados”.*

(Estagiária de Serviço Social)

2. *“É um serviço que age nas questões sociais e econômicas das pessoas a ele encaminhadas. É muito importante numa empresa”.*

(Empregado administrativo)

3. *“O Serviço Social é um órgão destinado a ajudar e a orientar pessoas carentes ou não, mas também necessitadas e desorientadas”.*

(Empregado administrativo)

4. *“É um serviço destinado a proporcionar melhores condições sociais a empregados e pacientes”.*

(Empregado administrativo)

5. *“É a assistência para o encaminhamento de pessoas mal informadas em seus deveres e direitos perante a Sociedade”.*

(Empregado administrativo)

6. *“É o setor encarregado de fornecer apoio do ponto de vista social, administrativo e até mesmo emocional, aos pacientes”.*

(Empregado administrativo)

7. *“Serviço de apoio ao paciente. Tenta resolver problemas de ordem social e pessoal dos pacientes”.*

(Médico)

8. *“É aquele que está diretamente ligado aos interesses da população em geral, da carente em particular”.*

(Médico)

9. *“É um integrante da equipe de saúde, atendendo ou agilizando atividades que lhe foram designadas”.*

(Médico)

10. *“É um meio de ajudar as pessoas carentes, com dificuldades diversas”.*

(Médico)

11. *“Serviço Social é um amparo a quem precisa, um meio de resolução de problemas, conselhos, etc...”*

(Escriturária)

12. *“São pessoas que prestam Serviços Sociais a determinados grupos de pacientes ou outros, analisando seus problemas e suas necessidades materiais”.*

(Escriturária)

13. Não respondeu.

14. *“É uma forma de apoiar a Equipe de Saúde como um todo, trazendo aos profissionais melhor conduta em relação ao paciente”.*

(Auxiliar de enfermagem)

15. *“Dar apoio humano, confiança. É um amigo das pessoas carentes”.*

(Auxiliar de enfermagem)

16. *“É dar assistência aos pacientes que necessitam”.* (Técnico de enfermagem)

17. *“É um serviço excelente e que jamais pode faltar em qualquer entidade, pois ajuda no tratamento do paciente. O Serviço Social se detém mais minuciosamente nos problemas do paciente, proporcionando conforto”.*

(Técnico de enfermagem)



18. *“São pessoas formadas e capacitadas para exercer a função de Assistente Social com a finalidade de atender a cada indivíduo e a sua Comunidade em seus problemas sociais. Muitas pessoas não conseguem solucionar seus problemas, por isso necessita de ajuda de outra pessoa”.*

(Apoio - manutenção)

19. *“Orienta as pessoas de baixa renda com dificuldades no lar e na saúde”.*

(Apoio - manutenção)

20. *“Serviço Social é - aquelas pessoas que estão sempre disponíveis para conversão com alguém em dificuldades”.*

(Auxiliar de limpeza)

21. *“É um meio de ajuda às pessoas carentes, com dificuldades diversas”.*

(Auxiliar de limpeza)

22. *“Ajuda as Comunidades, indivíduos no seu ajuste social; mostra os meios que podem servir de meta para enfrentar uma situação; colabora também na situação em que o indivíduo se encontra; ajuda na maioria dos casos na parte psicológica”.*

(Enfermeira)

23. *“Promoção humana. Fornecer assistência à pessoas carentes. Promover atividades recreativas”.*

(Enfermeira)

24. *“É a mãe em uma empresa, onde se pode encontrar respostas para todas as perguntas. É uma pessoa amiga para desabafar e pedir ajuda tanto financeira ou para orientar em assuntos diversos”.*

(Administrador)

25. *“É todo o serviço prestado à parte necessitada. São pessoas interessadas em resolver problemas sociais, isto é, resolver casos como o de pacientes que precisam de um local para ficar”.*

(Radioterapia)

26. *“Órgão de auxílio às pessoas que necessitam de ajuda e orientação sobre um determinado problema ou uma dúvida”.*

(Lavanderia)

Assim como todo hospital, o de Caridade é freqüentemente considerado um ambiente que causa angústia, medo e muitas preocupações ao paciente e a sua família; não só, pelo que significa “ser ou ter” um familiar internado, mas também pelo que representa como espaço físico, com acesso restrito, rotinas rígidas, equipamentos sofisticados e dificuldade de obter informações.

O Serviço Social é visto, segundo se constatou pelos questionários, como um órgão sobre o qual as funções variam: **auxiliar, orientar, promover**, - são as expressões mais comumente relacionadas a ele.

A maioria dos entrevistados relaciona o Serviço Social como ação de apoio aos mais necessitados, aqueles que não têm a quem recorrer. Além dessas declarações, ressaltamos o papel de “conselheiro” atribuído à assistente social. É a ela que se recorre quando se quer desabafar ou pedir conselho.

Nossa intenção, nesta experiência, foi a de desvelar e compreender a *Visão que a equipe interdisciplinar do Hospital de Caridade tem do Serviço Social*, a partir da própria significação expressa pelos empregados que atuam no Hospital de Caridade.

Paulo Freire concebe o diálogo como:

*“O encontro entre os homens, mediatizados pelo mundo, para designá-los”.*

E acrescenta:

*“Se ao dizer suas palavras, ao chamar ao mundo, os homens o transformam, o diálogo impõe-se como o caminho pelo qual os homens encontram seu significado enquanto homens; o diálogo é pois, uma necessidade existencial”.*

(1980: 82-83)

## Respostas à Questão nº 2

**Fale sobre algumas funções do Serviço Social.**

1. *“Conscientização da dignidade da pessoa humana”.*

(Estagiária Serviço Social)

2. *“Promover atividades educativas e recreativas; colaborar no tratamento para facilitar a recuperação da saúde; organizar programas de Serviço Social em empresas, para melhorar as relações humanas”.*

(Empregado administrativo)

3. *“Orientar e encaminhar as pessoas aos locais e serviços necessários; levantar a situação econômica do cliente; agir como apoio a clientes e empregados”.*

(Empregado administrativo)

4. *“Orientador, informativo, educativo. Faz encaminhamentos necessários, trabalha para o bem-estar das pessoas que procuram o Serviço Social”.*

(Empregado administrativo)

5. *“Prestar assistência à Comunidade no sentido de orientação com relação à alimentação, educação e saúde; bem como fazer avaliações sócio-econômicos de uma Comunidade ou família. Ajudar na solução dos problemas sociais”.*

(Empregado administrativo)

6. *“Orientação aos pacientes sobre as formas de tornar viável um tratamento, encaminhamento de processos burocráticos e administrativos, apoio e suporte aos pacientes do interior e suporte emocional aos familiares”.*

(Empregado administrativo)

7. *“Auxiliar o paciente durante sua internação e após alta. Dar apoio emocional ao paciente, dar palestras, promover gincanas, festas e outros divertimentos a pacientes internados e outras funções”.*

(Médico)

8. *“Informar aos pacientes sobre seus direitos previdenciários, fazer encaminhamentos, visitas domiciliares, etc.”.*

(Médico)

9. *“Observar os pontos negativos e positivos e procurar soluções dentro das possibilidades”.*

(Médico)

10. *“Informar e educar para a cidadania”.*

(Médico)

11. *“Pedido de ambulância, de exames de altos custos, de passagens, orientação sobre aposentadoria, localização de familiares no interior em caso de óbito”.*

(Escriturária)

12. *“Encaminhar pacientes, prestação de serviços e acompanhamento à pessoas que necessitam de ajuda por um determinado problema ou dúvida”.*

(Escriturária)

13. *“Prestar assistência à Comunidade no sentido de orientação com relação à alimentação, à educação e à saúde”.*

(Escriturária)

14. *“Ajudar a selecionar empregados, encaminhar pacientes”.*

(Auxiliar de enfermagem)

15. *“Administrar e encaminhar pessoas à creches, hospitais, asilos, orfanatos, etc.”.*

(Auxiliar de enfermagem)

16. *“Servir pacientes do Hospital necessitados ou quando são abandonados pela família”.*

(Técnico de enfermagem)

17. *“Mostrar a pacientes e empregados que suas idéias e reivindicações são respeitadas e têm valor”.*

(Técnico de enfermagem)

18. *“Conversar com as pessoas mais necessitadas, ajudando-as”.*

(Apoio - manutenção)

19. *“Conversar com o paciente, explicando o que ele não entender e, também, perguntar se ele precisa de alguma coisa quando vai ter alta principalmente, se é muito carente”.*

(Apoio - manutenção)

20. *“Entrar em contato com familiares que moram distante”.*

(Auxiliar de limpeza)

21. *“Auxiliar em separações. Em caso de exames conseguir que o paciente faça pelo INPS”.*

(Auxiliar de limpeza)

22. *“Orientar, ajudar, encaminhar, visitar familiares. As funções são diversas e se for relacionada com uma empresa, levanta os dados sócio-econômicos e psicossociais dos empregados”.*

(Enfermeira)



23. *“Avaliar condições sócio-econômicas, tentar criar um elo entre a equipe de saúde-paciente, de forma a não ser visualizado somente o órgão doente, mas a pessoa doente. Tentar criar condições que ajudem nossos pacientes a dar continuidade a tratamentos pós-internação, mesmo que sua condição sócio-econômica não permita”.*

(Enfermeira)

24. *“Facilitar o acesso da população aos diversos serviços de assistência. Fornecer noções e elementos para que os indivíduos possam ter consciência de seu papel como cidadãos e consigam desenvolver sua capacidade de transformação na vida comunitária e individual. Ampliar ao máximo a compreensão das relações do indivíduo com o seu meio”.*

(Administrador)

25. *“Agilizar exames de pacientes não conveniados, consultas, transferências, encaminhamentos, óbitos, altas. Atender manifestações pró e contra o serviço hospitalar prestado”.*

(Radioterapia)

26. *“Ajudar no transporte para outras cidades; conseguir vaga em hospitais; confortar as pessoas que procuram, até em caso de morte; auxiliar no funeral”.*

(Lavanderia)

As respostas aqui levantadas revelam as principais necessidades humanas básicas solicitadas pelo cidadão.

De acordo com Horta (1979, p.39),

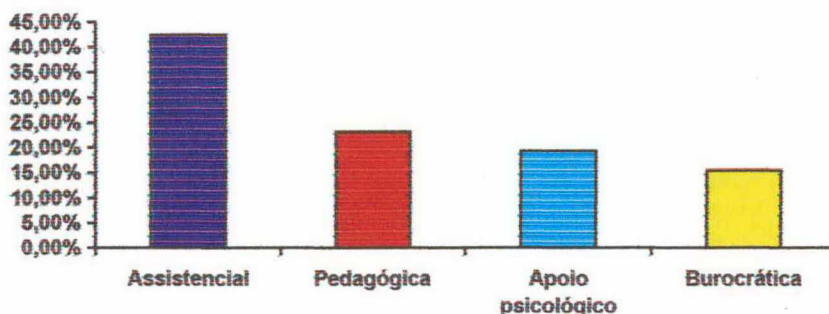
*“As necessidades são universais, portanto comuns a todos os seres humanos; o que varia de um indivíduo para outro é a sua manifestação e a maneira de satisfazê-la ou atendê-la”.*

Constatamos, durante e após as entrevistas realizadas, que as necessidades humanas básicas verbalizadas estavam relacionadas a nível psicossocial, seguidas por psicobiológicos, sendo esta última não-verbalizada claramente.

Temos então, como funções do Serviço Social, de acordo com as menções dos entrevistados, o demonstrativo do gráfico abaixo:

<b>FUNÇÃO</b>	<b>Nº DE RESP.</b>	<b>%</b>
Assistencial	11	42,31%
Pedagógica	6	23,08%
Apoio Psicol.	5	19,23%
Burocrático	4	15,38%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

### FUNÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL



A percepção do Serviço Social, como se pode observar, está relacionada mais estreitamente a uma visão assistência imediata, ou seja, o Serviço Social é procurado de imediato para solucionar problemas sociais, tais como: alimentação, educação, saúde e transporte.

Apesar da assistência imediata ser um ponto marcante na função do assistente social, como pode-se constatar na respostas, é também realizar trabalhos educativos de apoio e burocrático, a que estão diretamente ligados.

Observou-se contudo, ao relacionarmos a questão nº 2 com a questão nº3, que a visão que eles têm do Serviço Social é muito mais ampla do que ocorre na prática, quando ele é solicitado e se restringe mais à assistência imediata.

### Respostas à Questão nº 3

**Já encaminhou para o Serviço Social? Com que finalidade?**

1. *“Tem a finalidade de mostrar às pessoas como o Serviço social trabalha em sua área e também para solucionar problemas”.*

(Estagiária de Serviço Social)

2. *“Sim. Em caso de óbito ou mudança de convênio”.*

(Empregado administrativo)

3. *“Não”.*

(Empregado administrativo)

4. *“Não”.*

(Empregado administrativo)

5. *“Sim. Pedido de palestra sobre Relações Humanas”.*

(Empregado administrativo)

6. *“Sim. Pacientes que vêm do interior e não conhecem a cidade, pacientes internados que não têm dinheiro para pagar passagem de retorna para casa”.*

(Empregado administrativo)

7. *“Vários. Altas, óbitos, orientação aos pacientes para realização de determinado exame e outros”.*

(Médico)

8. *“Encaminhei vários. Para conseguir passagem, ambulância, parentes para conseguir alimento, como proceder quando ocorre óbito do paciente”.*

(Médico)

9. *“Para orientar sobre pedido de ambulância, passagem, sangue, encaminhar para transferência para outros hospitais”.*

(Médico)

10. *“Requisição de condições de locomoção, passagens, ambulância, em caso de óbito, pedido de exames e consultas”.*

(Médico)

11. *“Nunca mandei ninguém, mas sei que é muito procurado”.*

(Escriturária)

12. “Não”.

(Escriturária)

13. “Não”.

(Escriturária)

14. “Não. Porque os pacientes que auxílio recebem acompanhamento de seus familiares dia-a-dia e são ricos”.

(Auxiliar de enfermagem)

15. “Sim, mas não lembro porque”.

(Auxiliar de enfermagem)

16. “Sim. Encaminhei paciente que não estava recebendo visitas, que ficou aleijado e precisava de cadeira de rodas, requisição de exames”.

(Técnico de enfermagem)

17. “Sim. Conseguir passagem para outra cidade, leito e internação”.

(Técnico de enfermagem)

18. “Fui pedir orientação para um problema”.

(Apoio - manutenção)

19. *“Já. Fui conseguir um advogado para me separar do marido”.*

(Apoio - manutenção)

20. *“Sim. Por problemas particulares”.*

(Auxiliar de limpeza)

21. Não respondeu.

22. Não respondeu.

23. *“Não”.*

(Enfermeira)

24. *“Para intervir na marcação de exames e transporte de pacientes, e em clientes em conflito com familiares”.*

(Enfermeira)

25. *“Um paciente estava na UTI e não tinha condições de pagar “hiperdiet”, uma alimentação usada pela sonda nasogástrica, é muito carp. Então o Serviço social conversou com os familiares do paciente e conseguiu ajuda”.*

(Enfermeira)

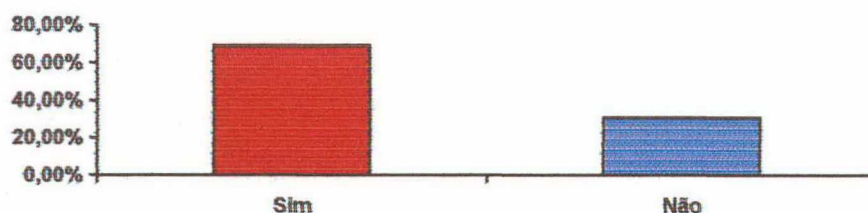
26. *“Já. Pacientes sem condições de pagar exames”.*

(Administrador)



ENCAMINHA	Nº DE RESP.	%
Sim	18	69,23%
Não	8	30,77%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

#### ENCAMINHAMENTO AO SERVIÇO SOCIAL



Nota-se, por esta resposta, um grande envolvimento de todo o grupo com o Serviço social, não só pelo uso próprio, mas como pelas indicações aos pacientes e familiares. Essa resposta, inclusive, em alguns casos, apresenta desdobramentos, nos quais podemos discernir as indicações feitas aos pacientes, para se recorrer ao Serviço social, conforme gráfico a seguir:

MOTIVO	Nº DE RESP.	%
Financeiro	14	53,85%
Orientação	9	34,62%
Apoio Psicol.	2	7,69%
Educativo	1	3,85%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>



**MOTIVO DO ENCAMINHAMENTO**

Como podemos observar, a indicação aos pacientes em dificuldades financeiras, das mais diversas ordens, é a que mais se destaca. Isto demonstra a situação brasileira que faz do profissional de Serviço Social um elemento de fundamental importância para minimizar o sofrimento e o desprezo pela cidadania resultado das ações governamentais referentes à Saúde.

## Respostas à Questão nº 4

**Sente falta de algum tipo de trabalho que deveria ser oferecido pelo Serviço Social?**

1. *“Poder acompanhar à família dos pacientes internados e após a alta, verificar as condições de cada família e conforme o caso, orientar, acompanhar e mostrar os meios que os conduzam, com mais rapidez; principalmente, quando envolve, uma equipe multiprofissional”.*

(Estagiária de Serviço Social)

2. *“Sim. Necessidade de atividades educativas, palestras, cursos sobre Relações Humanas”.*

(Empregado Administrativo)

3. *“Não, pois cada vez que precisamos somos atendidos na medida do possível”.*

(Empregado administrativo)

4. *“Sim. Curso de Relações Humanas”.*

(Empregado administrativo)

5. *“Acho que toda a empresa de médio e grande porte deveria ter uma Assistente Social, ligada diretamente aos empregados, fazendo palestras semanais ou mensais, educativas e culturais para que haja mais solidariedade entre as pessoas, ‘humanismo’”.*

(Empregado administrativo)

6. *“Não”.*

(Empregado administrativo)

7. *“Sim, sabemos que devido ao número insuficiente de Assistente Social focam a desejar alguns serviços que poderiam dar maior assistência aos pacientes do interior e a seus familiares”.*

(Médico)

8. *“Não. Somente acho pouco o número de Assistente Social no Hospital”.*

(Médico)

9. *“Não”.*

(Médico)

10. *“Não”.*

(Médico)

11. *“Sim, deveriam ser oferecidos cursos ou algum tipo de atividade para esclarecer os empregados a respeito das atividades do Serviço social e sobre como ele pode ser útil a empregados e pacientes”.*

(Escriturária)

12. *“Não. Sinto que as Assistentes Sociais fazem o possível para atender quem as procuram”.*

(Escriturária)

13. *“Não, pois sempre que precisei, fui atendida”.*

(Escriturária)

14. *“Promover cursos para os empregados e mais recreação”.*

(Auxiliar de enfermagem)

15. *“Não falta nada para mim, sabe por quê? Porque no Serviço Social elas são muito atenciosas com os pacientes, com todos, são simpáticas. E eu não tenho nada a reclamar e também tem outra coisa muito importante no Serviço social, é muito bom porque não tem orgulho, não são racistas; elas querem ajudar, e não prejudicar (parabéns Assistente social)”.*

(Auxiliar de enfermagem)

16. *“Sinto que falta mais apoio material para que o Serviço Social possa executar bem seu trabalho”.*

(Técnico de enfermagem)

17. *“Gostaria com enorme prazer e interesse que tivesse um curso de Relações Humanas, pois só assim entenderei e descobrirei realmente o que é o Serviço Social”.*

(Técnico de enfermagem)

18. *“Não. No Hospital, o Serviço Social é bastante diverso, participando de todas as atividades”.*

(Apoio - manutenção)

19. *“No momento, não senti falta”.*

(Apoio - manutenção)

20. *“Encaminhar pessoas que precisam trabalhar, mas não conseguem por falta de incentivo”.*

(Auxiliar de limpeza)

21. *“Não”.*

(Auxiliar de limpeza)

22. *“Acho que a Instituição deveria contar com mais profissionais, a fim de que o trabalho fosse melhor desenvolvido pelos empregados. Os problemas são muitos e só há um profissional”.*

(Enfermeira)

23. *“Sim, sabemos que devido ao número insuficiente de Assistente Social, ficam a desejar alguns serviços que poderiam ser resolvidos, como maior assistência aos pacientes do interior e seus familiares; no momento, é o principal”.*

(Enfermeira)

24. *“Sim, principalmente de curso de orientação para todos os empregados, unindo todos num só objetivo. Promover discussão de assuntos pendentes. Infelizmente há muito que fazer. O que falta mesmo é um bom curso de Relações Humanas em grupo”.*

(Administrador)

25. *“Não. Acho que o desenvolvimento do Serviço Social está em ótimo nível. O que está faltando é a conscientização das pessoas para levar a sério um dos trabalhos mais humanos que o Hospital oferece”.*

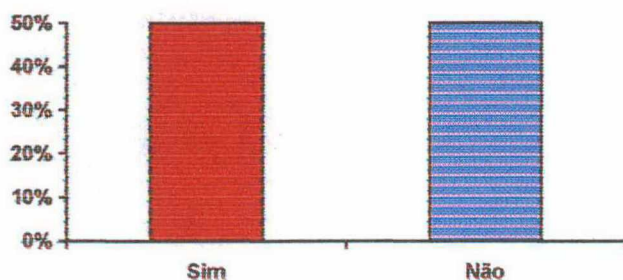
(Radioterapia)

26. *“Não”.*

(Lavanderia)



### FALTA DE OFERTA DE TRABALHOS



Temos um desdobramento das respostas. Contudo, há aqui um dado interessante: diversos entrevistados mencionaram cursos de Relações Humanas como algo que poderia ser oferecido pelo Serviço Social. Anteriormente cursos de Relações Humanas, eram realizados pelo Serviço social, mas como os objetivos do Hospital de Caridade estavam em fase de transformação, e o nº de Assistentes Sociais era insuficiente para atender a demanda da população hospitalar, não havia condições para o Serviço Social realizasse tal trabalho. Outro dado importante foi a menção do item “recreação” como atividade a ser orientada pelo Serviço Social. Igualmente, alguns empregados se referiram a importância de se dividir a tarefa do assistente social, ou seja, um profissional para os empregados e outro para os pacientes. Destaca-se ainda, entre as respostas, a constatação do número insuficiente de assistente social para atendimento das necessidades de paciente e de empregados; fato este também observado por esta estagiária.

## Respostas à Questão nº 5

**Perante a realidade do dia-a-dia no Hospital de Caridade, apenas uma Assistente Social é suficiente?**

1. *“Não, seria necessário mais pessoas para trabalhar, pois há muitos problemas no Hospital de Caridade para uma só Assistente e as condições de trabalho são precárias. O ideal seria formar uma equipe para atender a todos os problemas ou procurar identificá-los, o que não se consegue fazer sozinho”.*

(Estagiária de Serviço Social)

2. *“Acredito que não”.*

(Empregado administrativo)

3. *“Não, pois o número de paciente carentes é muito grande e o número de atribuições ao Assistente Social é enorme”.*

(Empregado administrativo)

4. *“Na minha opinião, deveria haver duas Assistentes Sociais; uma, para os problemas administrativos e, outra, para os paciente”.*

(Empregado administrativo)



5. *“Não, pois só uma Assistente não tem condições de atender a todos os pacientes e muito menos atender aos empregados”.*

(Empregado administrativo)

6. *“Pela realidade vivida no Hospital, apenas uma Assistente não supre a demanda; principalmente, quando esta entra em férias”.*

(Empregado administrativo)

7. *“Na verdade, acho totalmente insuficiente”.*

(Médico)

8. *“Não, acho que deveria ter pelo menos uma outra Assistente Social”.*

(Médico)

9. *“Não, acredito que o Hospital de Caridade possui um déficit de Assistentes Sociais e, diga-se de passagem, existe um déficit geral de profissionais de Saúde de nível universitário”.*

(Médico)

10. *“A tendência no Hospital de Caridade é o aumento da procura pela comunidade; isso também acarreta vários problemas e a necessidade de outro Assistente Social é visível”.*

(Médico)

11. *“Deveria ter mais uma”.*

(Escriturária)

12. *“Na realidade não temos nada a reclamar do Serviço Social, por isso não sei responder”.*

(Escriturária)

13. *“Uma Assistente Social é pouco para atender a todos”.*

(Escriturária)

14. *“Não sei responder esta pergunta. Até hoje, todos os meus pedidos foram atendidos”.*

(Auxiliar de enfermagem)

15. *“Não. Algumas alas que poderiam receber mais atenção ficam descobertas”.*

(Auxiliar de enfermagem)

16. *“Não. É preciso três Assistentes Sociais para prestarem serviços às pessoas carentes. Muitas pessoas vêm do interior para o nosso Hospital sem conhecimento”.*

(Técnico de enfermagem)

17. *“Para solucionar o problema da demanda serão necessários auxiliares, pois para uma só pessoa, fica difícil - há muitos problemas para solucionar”.*

(Técnico em enfermagem)

18. *“Uma Assistente Social não é o suficiente; no mínimo duas - uma para os pacientes, outra para os empregados”.*

(Apoio - manutenção)

19. *“Sim”.*

(Apoio - manutenção)

20. *“Não”.*

(Auxiliar de limpeza)

21. *“Não”.*

(Auxiliar de limpeza)

22. *“Uma Assistente Social não é suficiente para atender paciente e empregados. Se tiver mais, fica mais fácil atender, escutar, dar mais atenção para o paciente que precisa de alguma coisa; principalmente, os que moram longe e têm mais dificuldades para comprar alimentação como Sustagem, Nidex, Protenac e também remédios que a Assistente Social consegue. Sempre consegue”.*

(Enfermeira)

23. *“Não. Seria necessário mais pessoal para trabalhar na área, pois há muitos problemas no Hospital de Caridade para uma só pessoa solucionar. As condições de trabalho são precárias, o ideal seria formar uma equipe para atender a todos os problemas”.*

(Enfermeira)

24. *“Não, principalmente, num Hospital como o nosso com serviço oncológico, onde a maioria das pessoas são carentes, sem muita orientação. E há os empregados, que muitas vezes têm dúvidas ou necessidades e, muitas vezes, não têm a chance de serem atendidos”.*

(Administrador)

25. *“Não acho que seja suficiente para mim, particularmente, precisa-se de no mínimo três assistentes sociais, pelos diversos problemas com empregados e pacientes do Hospital de Caridade”.*

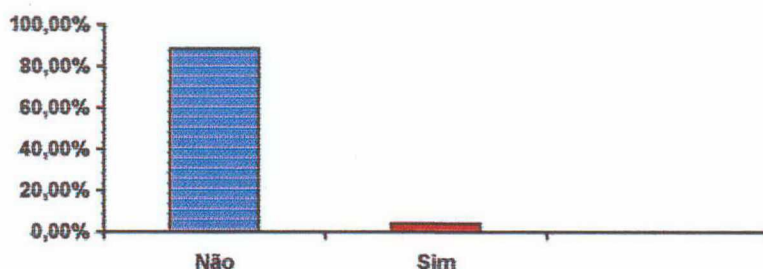
(Radioterapia)

26. *“Não!!! Mais estagiárias deveriam ser contratadas e efetivar essas que aqui estão”.*

(Lavanderia)

SUFICIÊNCIA	Nº DE RESP.	%
Não	23	88,46%
Sim	1	3,85%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**SUFICIÊNCIA DE ASSISTENTES SOCIAIS NO HOSPITAL**



Em resposta a esta questão, tivemos apenas uma afirmativa de que o número de assistentes sociais é suficiente para atender a demanda do Hospital de Caridade. Novamente, vimos as dificuldades enfrentadas pelo assistente social no atendimento de empregados e de pacientes. Concluímos, pelas respostas, que o Serviço Social naquele Hospital se ressentia da falta de profissionais qualificados para solucionar os problemas abordados. Isso pode se resumir em dois pontos:

1. A sobrecarga de trabalho da assistente social, notadamente em Instituições desse tipo, que atende uma clientela diferenciada (pacientes e empregados);
2. A deficiência no serviço prestado. Apesar deste segundo item não parece ocorrer, pois apesar da constatação da falta de profissionais, o atendimento se dá de forma satisfatória.

A percepção acerca da Assistência Social e do Serviço Social, como se pode observar pelas respostas, geralmente, é de uma visão imediatista, ou seja, é a busca de socorro imediato na resolução de problemas urgentíssimos. As pessoas vêem o Serviço como um favor e não como um direito. Quando há a solução desses, raramente procuram se organizar para evitar males futuros. Os motivos pelos quais a Assistência Social é procurada são:

- Modalidade de reprodução de subsistência pelo atendimento às necessidades diretamente vinculadas à sobrevivência cotidiana;

*(“Pedido de ambulância, de exames de altos custos, de passagens (...))”*

- Utilização da rede de serviços em situações em que não é possível a subsistência, como doença e desemprego;

*(“Encaminhar pacientes a algum órgão de orientação e prestação de serviços (...))”*

Concluindo, em conjunto; os sujeitos da pesquisa buscam suprir carências que peculiarizam sua condição de vida, recorrendo às Instituições, programas e serviços diversos.

A ação do Serviço Social, nesse contexto, é um conjunto de atendimentos que se organizam a partir da caracterização das carências.

Na questão **“você sente falta de algum serviço prestado pelo Serviço Social”** as opiniões se dividem. Dentre aqueles que responderam “sim, a maioria mencionou cursos de “Relações Humanas” - aí se vê a confusão que existe acerca

das atribuições do Serviço Social - administrador, psicólogo, pedagogo... O Serviço Social deve construir novas estratégias de ação, voltadas para solucionar situações de crise e amenizar o sofrimento das classes oprimidas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**



O trabalho que realizamos revela que a Irmandade e o Hospital de Caridade guardam um acervo documental fundamental para o estudo da medicina Fármaco-hospitalar praticada em Santa Catarina, além de ser uma rica fonte de pesquisa para os mais variados estudos.

E por ser o primeiro hospital catarinense e a terceira casa de misericórdia mais antiga do Brasil, sua documentação histórica funde-se com os próprios papéis da Irmandade do Senhor Jesus dos Passos, para qual esta entidade mantenedora proporciona subsídios desde 1789.

A documentação que não pode ser vista de maneira isolada, pois faz parte de um contexto cultural que precisa ser analisado de forma global, seu resgate tem o valor de carregar mais de duzentos anos de memória.

No que se refere ao Serviço Social do Hospital no período de nosso estágio, de 1991 à 1992, a principal proposta de trabalho é o de acompanhar o usuário internado, visando não só a sua recuperação, mas também prepará-lo para alta e a sua volta à sociedade.

A clientela atendida pelo serviço social tem como característica marcante o fato de ser constituída, na sua maioria, de previdenciários, tanto trabalhadores rurais como urbanos com nível sócio-econômico e escolaridade baixos.

Outra característica é a proveniência desta população, cuja a maior parte é do interior do Estado, demonstrando a deficiência dos serviços de saúde nos municípios do interior de Santa Catarina e provocando com isso o deslocamento da

população para a capital a procura de atendimento médico-hospitalar. É com esta realidade que o Serviço Social trabalha junto ao usuário, tentando humanizar o ambiente hospitalar e intervir em situações sociais que se apresentam.

A percepção a cerca da assistência imediata do Serviço Social, como se pode observar na pesquisa, está relacionada mais estreitamente a uma visão assistencial, ou seja, o serviço social é procurado de imediato para solucionar problemas, tais como: alimentação, educação, saúde e transporte etc.

Apesar da assistência imediata ser um ponto marcante na função do assistente social, como pode-se constatar nas respostas, ele também realiza trabalhos educativos e burocráticos que estão diretamente ligados.

Observou-se que a visão que eles têm do Serviço Social é muito mais ampla do que na prática, quando o serviço social é solicitado e se restringe mais a assistência imediata.

Com esta pesquisa fica bem claro que há necessidade de contratação de novas assistentes sociais para poder ter maior satisfação dos usuários e empregados. O Serviço Social estava a busca da transformação, mas isto não pode ser feito de imediato, teria que ter o respaldo das chefias.

Com isto demonstra a situação brasileira, que faz do profissional de serviço social um elemento de fundamental importância para minimizar o sofrimento e o desprezo pela cidadania resultado das ações governamentais na Saúde.

**Sugestões:**

Com a realização desta pesquisa podemos perceber as necessidades dos empregados do Hospital de Caridade, tenho como sugestões:

- A contratação de mais profissionais na área do Serviço Social, para poder atuar tanto com pacientes como empregados;
- A implantação de cursos de humanização; e
- Que o serviço social tivesse um programa de lazer com os empregados.

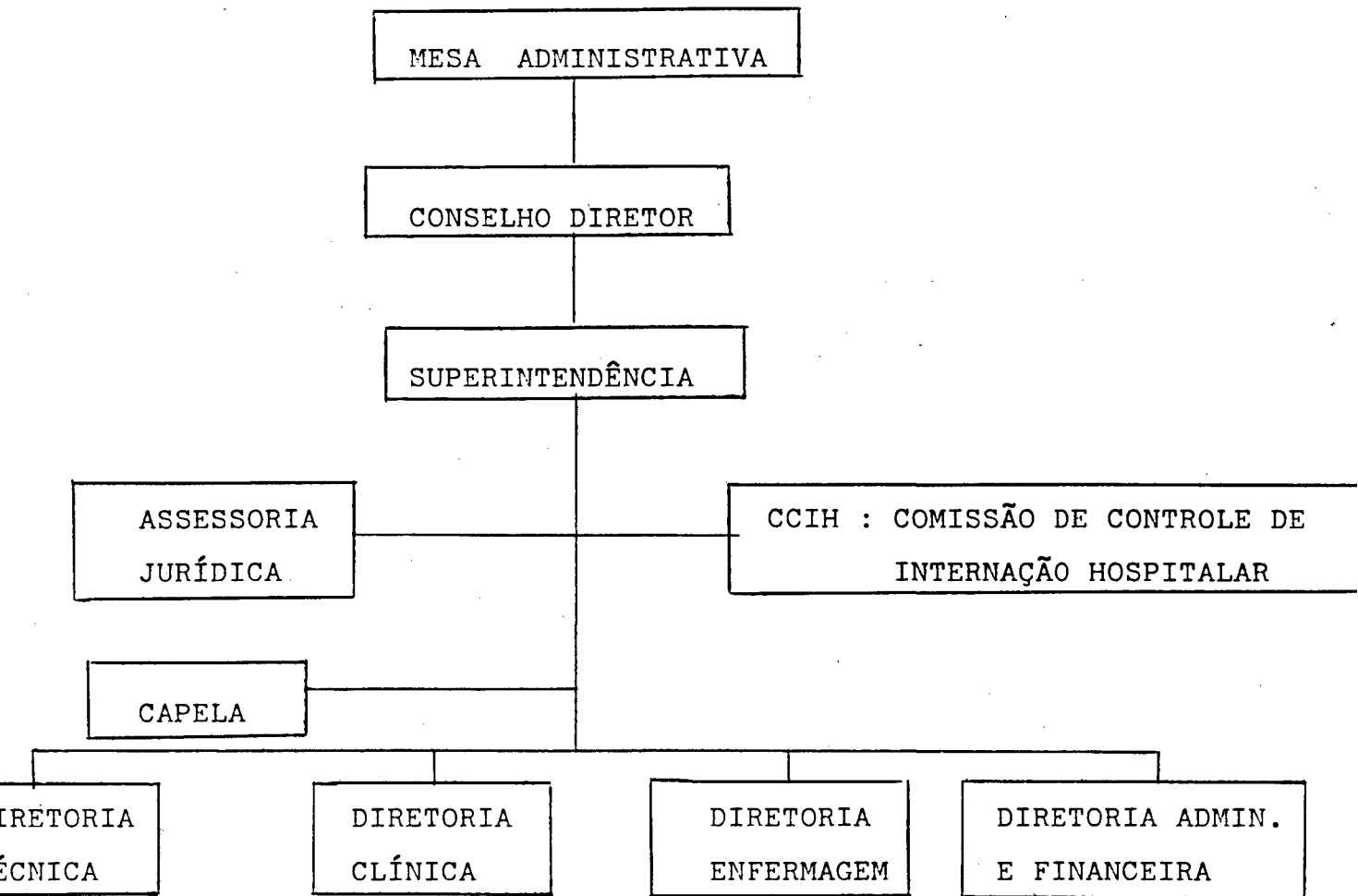
## **BIBLIOGRAFIA**

1. ALMEIDA, Ana Augusta de. *Possibilidades e limites do serviço social*. 2.ed. Rio de Janeiro, 1980.
2. ARAÚJO, Maria Helena Corrêa de. O "DASEIN" de Hudegger, o personalismo de Mounier e o serviço social, In: *DEBATES SOCIAIS*, Rio de Janeiro, ano XVI, 1º. sem., 1980.
3. BEREZOUSKY, Mina. *Serviço social médico na administração hospitalar*. São Paulo, 1980. 185p.
4. CAPALBO, Creusa. Algumas considerações sobre a fenomenologia que podem interessar ao serviço social. In: *Suplemento de Debates Sociais*, CBCISS. Rio de Janeiro, 1980.
5. COHN, Amélia et all. *A saúde como direito e como serviço*. São Paulo: cortez, 1991. 164p.
6. FALEIROS, Vicente de Paula. *Metodologia e ideologia do trabalho social*. São Paulo: Cortez, 1985. 142p.
7. FONTES, Henrique da Silva. *A irmandade do Senhor Jesus dos Passos e o seu hospital, e aqueles que os fundaram*. Edição do Autor. Santa Catarina, 1965. 431p.
8. FREIRE, Paulo. *Conscientização: teoria e prática de liberdade - uma introdução ao pensamento de Paulo Freire*. 3.ed. São Paulo: Moraes, 1980.
9. MOUNIER, Emmanuel. *O personalismo*. S/l: Moraes, 1960. 210p.
10. OLIVEIRA, Heloisa Maria José de. *Assistência social: do discurso do estado a prática do serviço social*. Florianópolis: Editora da UFSC, 1989. 286p.
11. PAVÃO, Ana Maria Braz. *O princípio de autodeterminação no serviço social. Visão fenomenológica*. São Paulo: Cortez, 1991.
12. Serviço Social e Sociedade. *Revista Quadrimestral de Serviço Social*. n.16, São Paulo: Cortez, 1984. 165p.
13. SOUZA, Maria Luiza de. *Serviço social e instituição: a questão da participação*. São Paulo: Cortez, 1984. 159p.
14. WEIZ, Pierre et all. *O corpo fala: linguagem silenciosa da comunicação verbal*. Vozes, 1980. 289p.
15. WOYTYLA, Worol. *Persona y accion*. Trad. De Jesus Fernandes Zuldica. Madrid: Biblioteca de Autores Cristianos, 1982. p.305-350.

## **ANEXOS**

# ORGANOGRAMA

## IRMANDADE DO SENHOR JESUS DOS PASSOS E O HOSPITAL DE CARIDADE

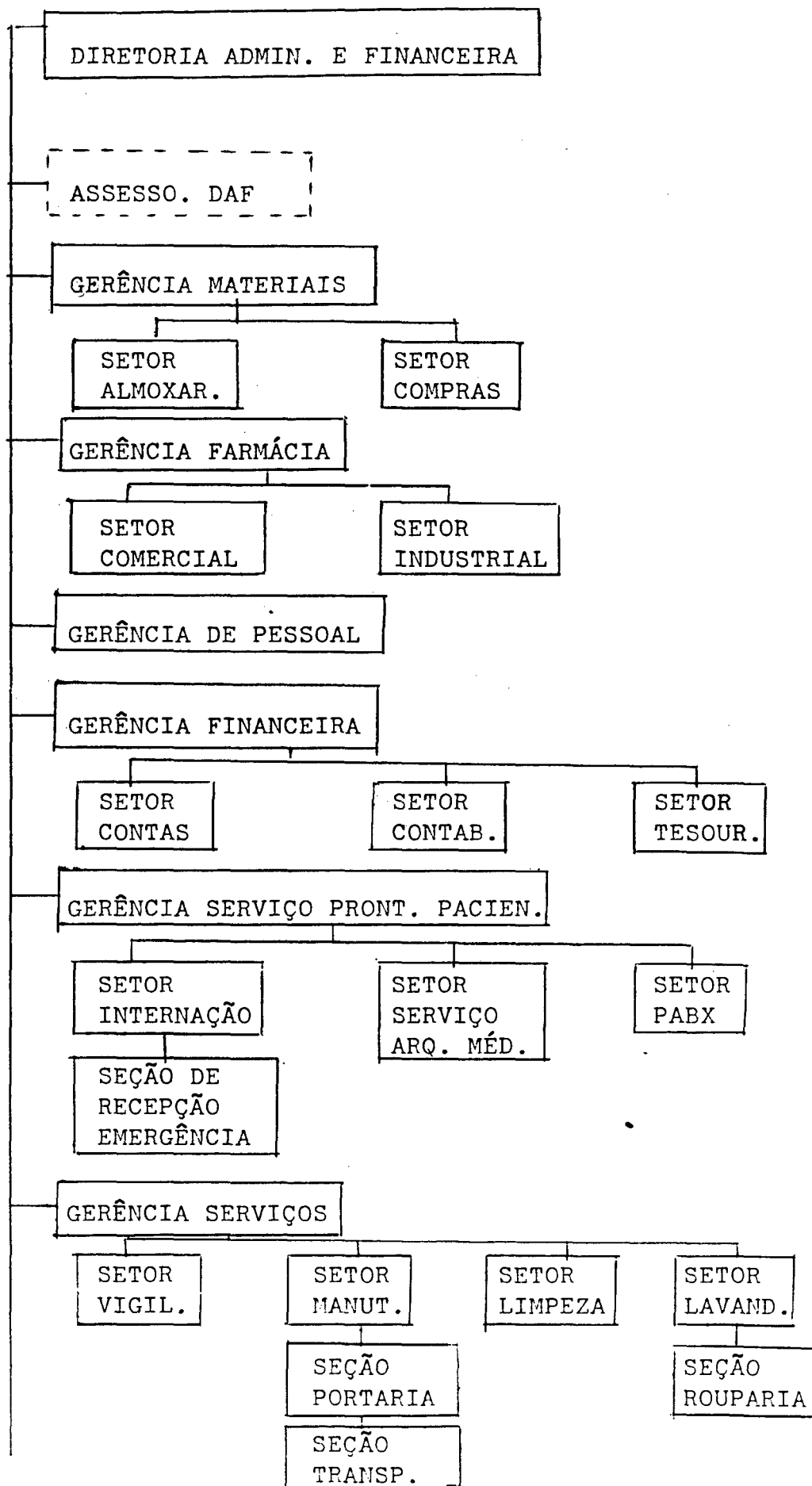


Legenda \_\_\_\_\_

Assessoria - - - - -

Serviços de -.-.-.-.-

Terceiros





DIRETORIA DE ENFERMAGEM

EMERGÊNCIA E AMBULATÓRIO

UTI - UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

UNIDADE INTERN. FARMACODEPEN.

UNID. INTERN. CORAÇÃO DE JESUS

UNID. INTERN. SENHOR DOS PASSOS

UNID. INTERN. NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

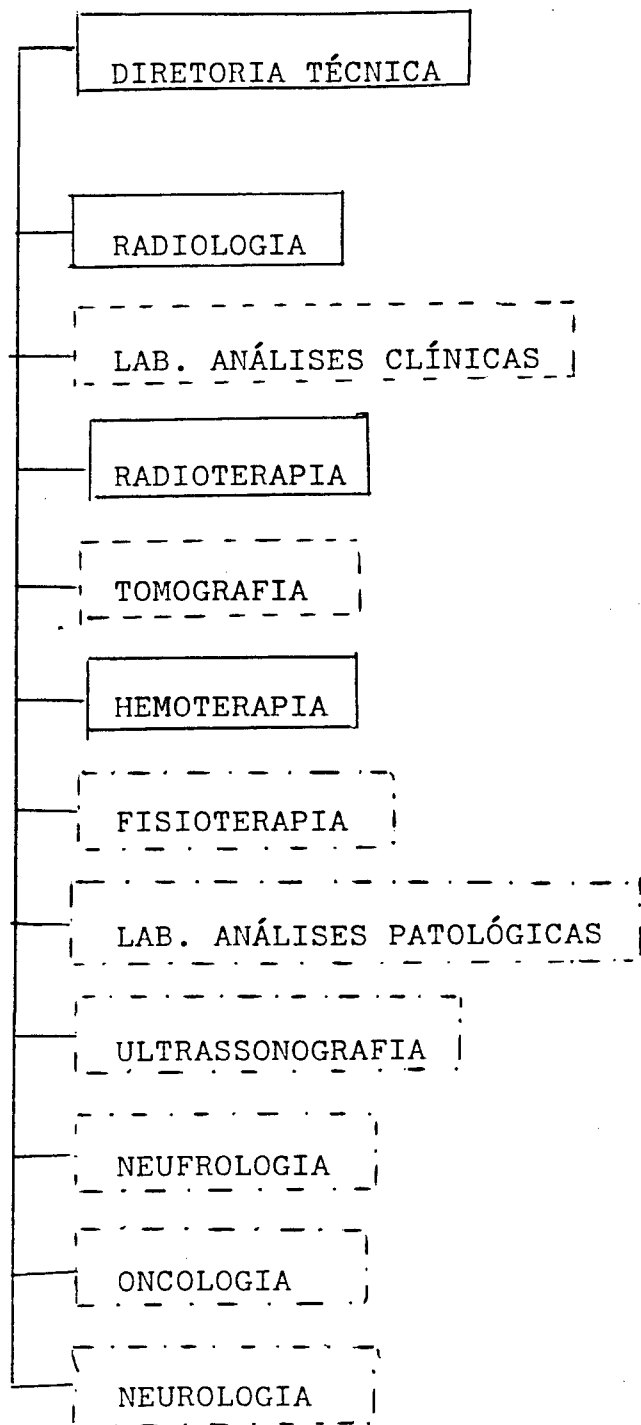
UNID. INTERN. SÃO JOSÉ

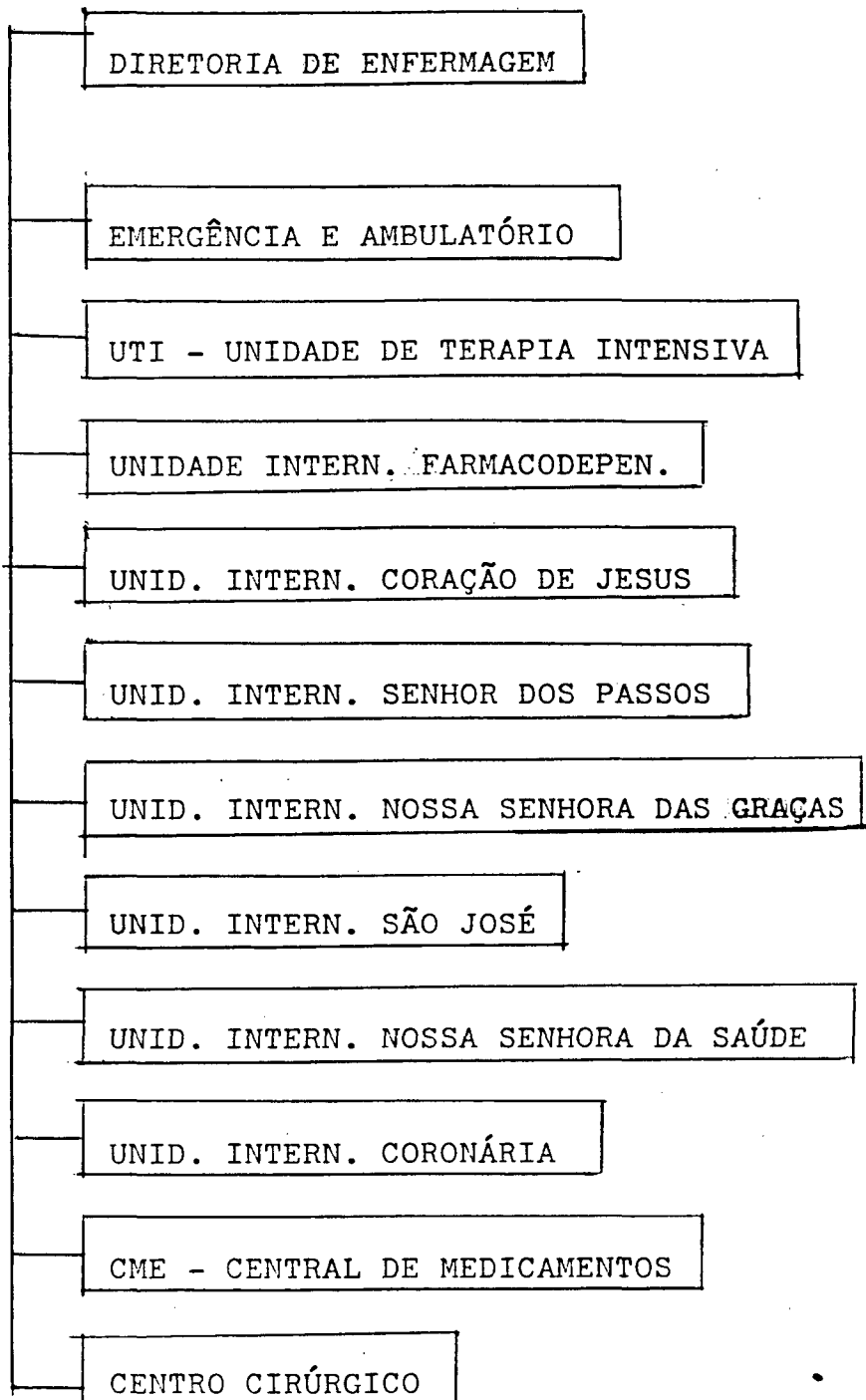
UNID. INTERN. NOSSA SENHORA DA SAÚDE

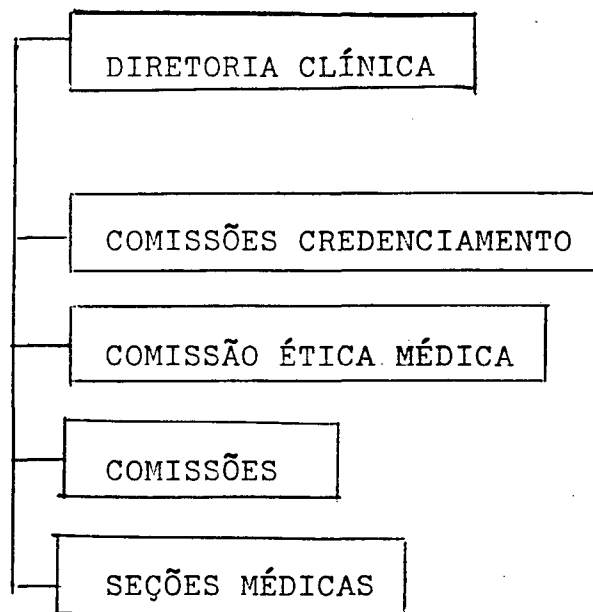
UNID. INTERN. CORONÁRIA

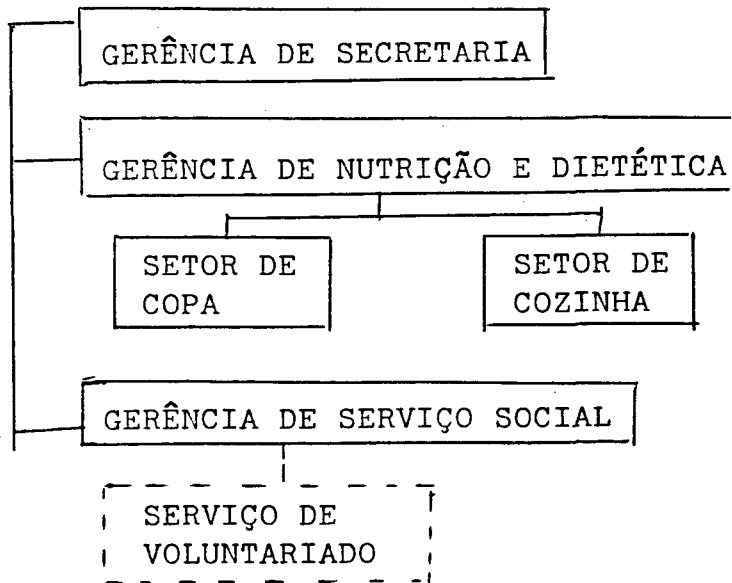
CME - CENTRAL DE MEDICAMENTOS

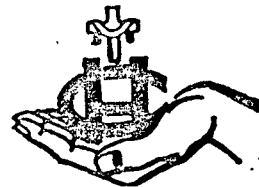
CENTRO CIRÚRGICO











## SERVIÇO SOCIAL

O objetivo deste questionário é de colher dados para que possamos conhecer qual a visão que a equipe de saúde tem do Serviço Social. Para tanto contamos com sua colaboração em responder e expressamos dêsde já nossos agradecimentos.

1. O que é o Serviço Social para você?

---

---

---

---

---

---

---

2. Fale sobre algumas funções do Serviço Social.

---

---

---

---

---

---

---

3. Já encaminhou alguém para o Serviço Social? Com que finalidade?

---

---

---

---

---

---

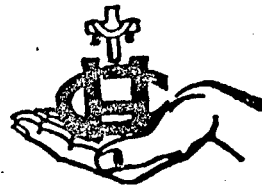
---

# Irmandade do Senhor Jesus dos Passos e Hospital de Caridade

— FUNDADO EM 1765 —

CGC 83.884.999/0001-08 — INSCR. EST. 250.450.780

Rua Menino Deus, s/n - Fone 22-9222 - CEP 88.000 - Florianópolis - Santa Catarina



4. Você sente falta de algum tipo de trabalho que deveria ser oferecido pelo Serviço Social?

---

---

---

---

---

---

---

---

5. Pela realidade vivida no Hospital de Caridade você acha suficiente uma Assistente Social para suprir a demanda existente?

---

---

---

---

---

---

---

---

OBS.: Favor devolver o questionário a estagiária de Serviço Social Gisele Guedes.